

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, R., & Arifin, A. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2)
- Kemenkes RI, 2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian *Corona virus Disease (COVID-19)*
- Kemenkes. (2011). Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisian Medis Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes. (2016). Perubahan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
- Krisnawati, T., Utami, N.W., dan Lasri. (2015). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri, L. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Laporan tahunan RSUP DR.M.Djamil Padang, 2019
- Naomi, P. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2).
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Keempat. Salemba Medika. Jakarta
- Oxyandi, M. (2019). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 9(1), 33-43

Park, M. S., Jeoung, Y., Lee, H. K., & Sok, S. R. (2015). Relationships among communication competence, self-efficacy, and job satisfaction in Korean nurses working in the emergency medical center setting. *Journal of nursing research*, 23(2), 101-108

Pemenkes RI No 47 tahun 2018, pasal 1 tentang Pelayanan Gawat Darurat

Rama, R. E., Wowor, M., & Gannika, L. (2019). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsu gmim pancaran kasih manado. *Jurnal keperawatan*, 7(1).

Rama, R. E., Wowor, M., & Gannika, L.(2019). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsu gmim pancaran kasih manado. *Jurnal keperawatan*, 7(1).

Ramli, A. H. (2019). Patient Service And Satisfaction Systems. *Business and Entrepreneurial Review*, 15(2), 189-200

Septiawan, S. P.(2019) Analisa Tingkat Kepuasan Keluarga Tentang Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung.

Stevens, L., Fry, M., Browne, M., & Barnes, A. (2019). Fast track patients' satisfaction, compliance and confidence with emergency department discharge planning. *Australasian emergency care*, 22(2), 87-91.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan *R & D*. Bandung: Alfabeta

Suryani. (2010). Keperawatan gawat darurat

Teti, H. S. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien di ruangan instalasi gawat darurat RS TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).